

## **ANÁLISIS CURRICULAR DEL PROGRAMA TÉCNICO EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL SENA FRENTE A LAS NECESIDADES Y TENDENCIAS DEL MERCADO COLOMBIANO**

Cielo Yomara Chaparro Aldana<sup>1</sup>

### **Resumen**

Las deliberaciones sobre los paradigmas de la formación por competencias laborales en la educación superior y el modo como se ha generado su diseño curricular con la evolución del conocimiento y los permanentes cambios tanto culturales como sociales, vislumbran nuevas necesidades de innovación en los desempeños humanos que favorezcan las cualidades y calidades humanas en la educación.

Este es un primer paso hacia reflexiones continuas que cada persona responsable del diseño curricular debe tener en cuenta, para promover futuros más promisorios, que vayan acorde al cambio y evolución de la educación y la globalización. Por tanto esta investigación se enfocará en el análisis curricular del programa técnico en venta de productos y servicios del SENA frente a las necesidades y tendencias del mercado colombiano actual a través de la definición de currículo, el currículo en la historia a nivel nacional, el marco legal del diseño curricular colombiano, la educación técnica en Colombia, la educación técnica impartida por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y la formación por competencias laborales.

**Palabras Clave:** Competencias laborales, diseño curricular, educación técnica, Sena, venta.

## **ANALYSIS OF THE CURRICULUM OF SENA'S PRODUCTS AND SERVICES' SALES TECHNICAL PROGRAM ADDRESSES THE NEEDS AND CURRENT COLOMBIAN MARKET TRENDS**

### **Abstract**

Discussions on the paradigms of business skills training in higher education and the way it has generated its curriculum with the evolution of knowledge and permanent cultural and social changes, envision new innovation needs in human performances that favor qualities and human qualities in education.

This is a first step towards continuous reflections that each person responsible for curriculum design should consider to promote more promising future, to be consistent with change and evolution of education and globalization. Therefore this research will focus on the analysis of the technical program curriculum in selling products and services meet the needs SENA and current Colombian market trends through the definition of curriculum, the curriculum in national history, the frame Colombian legal curriculum development, technical education in Colombia, technical education imparted by the National Service for Training SENA and occupational skills training.

**Keywords:** Job competencies, curriculum design, technical education, SENA, sale

---

<sup>1</sup> Mercadóloga, código estudiantil 1500937, e-mail [cieloyomara@gmail.com](mailto:cieloyomara@gmail.com)

## **ANÁLISIS CURRICULAR DEL PROGRAMA TÉCNICO EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL SENA FRENTE A LAS NECESIDADES Y TENDENCIAS DEL MERCADO COLOMBIANO ACTUAL**

Cielo Yomara Chaparro Aldana<sup>2</sup>

### **Contexto curricular del programa técnico en venta de productos y servicios del SENA frente a las necesidades y tendencias del mercado**

Las transformaciones que se presentan día a día en la sociedad global promueven innovaciones en el entorno de la vida del ser humano. Así mismo las acciones del hombre buscan contribuir a la construcción de un mejor futuro, de una educación que favorezca igualdad de condiciones para todos y que provea los escenarios reales para la vida humana. Las deliberaciones sobre los paradigmas de la formación por competencias laborales en la educación superior y el modo como se ha generado su diseño curricular con la evolución del conocimiento y los permanentes cambios tanto culturales como sociales, vislumbran nuevas necesidades de innovación en los desempeños humanos que favorezcan las cualidades y calidades humanas en la educación.

Este es un primer paso hacia reflexiones continuas que cada persona responsable del diseño curricular debe tener en cuenta, para promover futuros más promisorios, que vayan acorde al cambio y evolución de la educación y la globalización. Por tanto esta investigación se enfocará en el análisis curricular del programa técnico en venta de productos y servicios del SENA frente a las necesidades y tendencias del mercado colombiano actual, a través de la definición de currículo, el currículo en la historia a nivel nacional, el marco legal del diseño curricular colombiano, la educación técnica en Colombia, la educación técnica impartida por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y la formación por competencias laborales.

El currículo aparece como una guía para que la educación logre cimentar sus objetivos de excelencia del ser humano y de sus relaciones sociales, económicas, productivas, culturales y académicas. El concepto del currículo se ha transformado y ha evolucionado a través de la historia, de acuerdo con el concepto que se maneje sobre educación y de enseñanza- aprendizaje. Usualmente se ha entendido por currículo la asignatura con sus temas, la intensidad horaria, los objetivos, la metodología y demás. Pero esta descripción es bastante limitada, porque el currículo es una apuesta interdisciplinar en la que convergen las distintas dimensiones del ser humano: cognoscitiva, artística, psicomotriz, actitudinal, ética entre otras, y por tanto se hace necesario revisar lo que diferentes autores han aportado al respecto.

---

<sup>2</sup> Mercadóloga, código estudiantil 1500937, e-mail [cieloyomara@gmail.com](mailto:cieloyomara@gmail.com)

Frente a esto, Martínez, A. (1994) señala que el campo del currículo es:

Un espacio de saber en dónde se inscriben discursos (teorías, modelos) procedimientos y técnicas para la organización, diseño, programación, planificación y administración de la instrucción, bajo el principio de la determinación previa de objetivos específicos planteados en términos de comportamientos, habilidades y destrezas y con el propósito central de obtener un aprendizaje efectivo.

El currículo obedece entonces al contexto de la enseñanza - aprendizaje, puesto que es creado en ambientes de aprendizaje que corresponden a los factores sociales, económicos, políticos y culturales que deben ser integrados en el itinerario de la formación.

De otra parte, Grundy, S. (1987) dice:

El curriculum, no es un concepto, sino una construcción cultural. Esto es, no se trata de un concepto abstracto que tenga algún tipo de existencia fuera y previamente a la experiencia humana. Más bien es un modo de organizar una serie de prácticas educativas.

Deben ser entonces procesos que se construyan de manera colectiva, en los que participen de manera activa académicos, docentes, madres y padres de familia, estudiantes, directivos docentes y no docentes que aporten desde sus sentires y miradas a la formación de estudiantes sociales participativos, autónomos y comprometidos con su desarrollo humano y social. Frente a esta temática el Servicio nacional de aprendizaje hace especial énfasis en desarrollar un currículo capaz de incidir en la solución de los problemas que afectan a la sociedad. Las y los educadores han de impulsar actos educativos, para que los estudiantes colectivamente participen en la solución de problemáticas complejas como la pobreza, la corrupción, el abuso sexual, entre otros. Esta ideología integra los diseños curriculares basados en las funciones sociales.

### **La educación técnica en el contexto latinoamericano**

En América Latina, en la década del cuarenta se proyecta la educación como un vehículo para el cambio social, lo cual demanda a los estados a cumplir el derecho a la educación, en este sentido, es el Estado quien empieza a liderar el diseño curricular, a controlar y supervisar los valores ciudadanos desde las ideologías dominantes, en las cuales los y las docentes se convierten en reproductores del currículo. A principios de este siglo, los países más avanzados comienzan a ocuparse y responsabilizarse por la educación de los ciudadanos como un problema político que requiere un tratamiento específico de reflexión y de investigación. En el marco de este interés nace el currículo como especialidad en Estados Unidos, en torno a la obra de John Franklin Bobbit, "The Curriculum", publicada en 1918. Este libro no sólo es el inicio de la especialidad, sino que establece unas pautas para su desarrollo que han marcado su desarrollo. La Tecnología Educativa y Renovación Curricular (1975- 1984) son impulsadas en Colombia, dando paso a la implantación a gran escala de la tecnología educativa propiamente dicha. Y es desde 1990 con la Apertura

Económica, en Colombia que empieza a desarrollarse un proceso de “Globalización” en todos los campos, incluida la educación. Es por esto que se inicia en las instituciones técnicas especialmente en el SENA, un nuevo proceso de desarrollo curricular basado en competencias que poco a poco va llegando a las demás instituciones educativas de orden superior o de educación básica.

Es conveniente destacar también la definición de currículo y los criterios para su elaboración, propuesta por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia:

El currículo es un conjunto estructurado de principios y normas que orienta el proceso educativo mediante la formulación de objetivos; determina las áreas de formación y los criterios para la organización de actividades complementarias; establece la metodología y los criterios de evaluación y fija las pautas para su aplicación y administración. Ministerio de Educación Nacional, dirección General de Capacitación y perfeccionamiento Docente, Currículo y Medios Educativos (1981)

Decreto 1860 del 3 agosto de 1994:

#### ARTICULO 33°. CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL CURRÍCULO.

La elaboración del currículo es el producto de un conjunto de actividades organizadas y conducentes a la definición y actualización de los criterios, planes de estudio, programas, metodologías y procesos que contribuyan a la formación integral y a la identidad cultural nacional en los establecimientos educativos.

El currículo se elabora para orientar el quehacer académico y debe ser concebido de manera flexible para permitir su innovación y adaptación a las características propias del medio cultural donde se aplica.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 78 de la ley 115 de 1994, cada establecimiento educativo mantendrá actividades de desarrollo curricular que comprendan la investigación, el diseño y la evaluación permanentes del currículo.

Además, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 77 de la ley 115 de 1994, las instituciones de educación formal gozan de autonomía para estructurar el currículo en cuanto a contenidos, métodos de enseñanza, organización de actividades formativas, culturales y deportivas, creación de opciones para elección de los alumnos e introducción de adecuaciones según condiciones regionales o locales.

Sin embargo el diseño del currículo hecho por cada establecimiento educativo, debe tener en cuenta:

a. Los fines de la educación y los objetivos de cada nivel y ciclo definidos por la misma ley;

- b. Los indicadores de logro que defina el Ministerio de Educación Nacional; (Resolución 2343 de 1996)
- c. Los lineamientos que expida el Ministerio de Educación Nacional para el diseño de las estructuras curriculares y los procedimientos para su conformación, y
- d. La organización de las diferentes áreas que se ofrezcan.

El Ministerio de Educación Nacional también incluyó en el currículo académico, un modelo basado en competencias. Se habla de competencias básicas o generales como las capacidades para el desempeño en el mundo de la vida y del trabajo, las cuales les permiten comprender, argumentar y resolver problemas tecnológicos, sociales y ambientales. Estas competencias se asocian con el nivel de exigencia en el ámbito social o laboral; competencias transversales o genéricas que corresponden a los comportamientos asociados con desempeños laborales comunes a diversas ocupaciones y ramas de la actividad productiva como: planear, programar, generar información etc. Puede darse por la similitud en procesos o por el uso de un lenguaje tecnológico común; y competencias específicas que posibilitan desempeños y comportamientos asociados a conocimientos de índole técnico, vinculados a una determinada función productiva. Ministerio de Educación Nacional, dirección General de Capacitación y perfeccionamiento Docente, Currículo y Medios Educativos (1981)

De acuerdo con las pretensiones del M.E.N este modelo basado en competencias considera como propósito central preparar personas con habilidades, destrezas, conocimientos y valores sobresalientes y adecuados para el desempeño laboral y se centra en perfeccionar todas las cualidades con que debe contar una persona competente. Se soporta en los procedimientos de enseñanza- aprendizaje y la evaluación, orientados a la obtención de resultados visibles del desempeño; su estructura curricular se fundamenta en las Unidades de Competencia Laboral las cuales son concertadas en la Mesa Sectorial por empresarios, trabajadores y especialistas en el sector ocupacional. En consecuencia se realiza el análisis curricular del programa técnico en venta de productos y servicios del SENA frente a las necesidades y tendencias del mercado colombiano actual para determinar su pertinencia.

El estudio sobre *Evaluación de la eficacia externa de la educación tecnológica en Colombia* que se realizó por el Departamento de Sociología de la Universidad Nacional durante el período 1988-1990. Define el papel ocupacional del técnico, explica que varía entre los sectores productivos y entre las empresas dentro de la misma rama, y se basa en factores sociales y organizacionales tales como el tamaño de la empresa, el grado de sindicalización, el origen público, privado o extranjero de la propiedad, más que de factores técnicos del personal. Gómez, V. (1988) reitera:

Con respecto a los puestos de trabajo sustituibles, en la mayor parte de cualquier proceso productivo, se encuentra que son desempeñados con eficiencia por personal con diferentes tipos de calificación, en su mayoría egresados del SENA o del INEM, obreros calificados con experiencia, técnicos y tecnólogos, bachilleres que

no ingresaron a la educación superior. Por tanto, sólo en las pocas ocupaciones no sustituibles es posible encontrar una estrecha relación positiva entre educación, ocupación y remuneración.

Se evidencian según este estudio algunos problemas de planeación curricular puesto que no es suficiente ni legítimo el diseño curricular del programa técnico en función de referentes ocupacionales específicos o de las características de la demanda, o de las supuestas necesidades del mercado de trabajo, pues esto implicaría la adecuación funcional de los objetivos de la formación y, por tanto, la calidad de los recursos humanos, a las características temporales de la estructura ocupacional o de un mercado de trabajo que fundamentalmente reflejarían la distorsión de la estructura económica prevaleciente.

En otras palabras el estudio concluye que no se puede generalizar un solo currículo para todas las carreras técnicas, porque evidentemente cada especialidad es diferente y requiere de características específicas de acuerdo al área ocupacional. Adicional se analiza con dicho estudio que el técnico puede desarrollar con más profundidad un problema e inclusive proponer soluciones, cambios y alternativas de diseño a un producto ya hecho.

Los resultados concretos de este estudio pueden resumirse en las siguientes conclusiones acerca del concepto del técnico en el país y sobre su papel ocupacional. Primera para el conjunto de empresarios el concepto de técnico es sinónimo de técnico o egresado del SENA; segunda se resaltan las diferencias curriculares formales entre la formación, y se señalan las mayores capacidades conceptuales, administrativas y de comunicación atribuidas al SENA; tercera se resalta la necesidad de la lucha por el reconocimiento de las capacidades técnicas y cuarta todo lo anterior ha conducido a esfuerzos de organización gremial orientados a crear y legalizar un estatus “TECNICO” que lo reconozca como tal en el mercado de trabajo. Otro esfuerzo gremial ha tenido como objetivo obligar a las empresas a establecer cupos para empleo de este tipo de personal.

### **La educación técnica impartida por el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA**

Por otra parte frente al diseño curricular en el SENA y analizando la cantidad y calidad de la información, documentos, aportes y contradicciones acerca del Diseño Curricular, en el pasar histórico del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA; se encuentra que esta Institución, al intentar adaptarse a los cambios que han sucedido en, organización, administración y las políticas en el mundo del trabajo, especialmente en lo concerniente a la formación de la fuerza laboral, ha desarrollado diversas metodologías para la formación de los trabajadores colombianos, en las que reposan distintos modelos pedagógicos, que se utilizan como base para la reflexión y la toma oportuna de decisiones.

Se considera algunas conceptualizaciones y reflexiones en torno a la formación profesional integral, derivadas y examinadas a partir del modelo educativo planteado desde la unidad técnica y el estatuto de la formación profesional integral, sobresaliendo la concepción que subyace de desarrollo humano y de diseño curricular como una

construcción socio cultural que se funda en una parte integral de la cultura, sus circunstancias socioeconómicas e históricas.

Lo anterior consiste en visibilizar que el proceso sea pedagógico y didáctico desde la detección de necesidades y/o problemas, continuando con el planteamiento del eje integrador, la determinación de funciones, tecnologías y procesos, hasta la definición de las alternativas de realización de las funciones productivas, mediante procesos completos, representados en unidades de aprendizaje con sus respectivos resultados y saberes asociados. Toda esta metodología esta necesariamente integrada tanto en la parte de diseño como de desarrollo curricular, para abrir las posibilidades a la formulación de diversas alternativas de tipo metodológico y didáctico, relacionadas con el análisis funcional de necesidades, objetos o sistemas tecnológicos, aprendizaje polémico, estudio de casos y formulación de proyectos, entre otras.

Anteriormente parte de la metodología del diseño curricular, se integraba con el desarrollo a través de una tabla metodológica y didáctica, en la que se prescribían saberes, metodologías, didácticas, evidencias de aprendizaje, así como las técnicas e instrumentos de evaluación, cerrándole la posibilidad a Instructores y Aprendices de contextualizar el diseño en términos de su realidad socio económica y cultural para plantear, reflexiva y creativamente alternativas de solución a las necesidades y problemas documentados. Por esta razón en la actualidad se plantea que el diseño sujete aspectos básicos generales en términos de propósitos, tecnologías, subprocesos organizados en unidades de aprendizaje; procesos completos sistematizados en módulos de formación y estos a su vez, en estructuras curriculares; por otro lado, que el equipo de diseño, establezca los escenarios donde se pronostica que ocurran las relaciones de trabajo formativo, de tal manera que se deje en manos de trabajadores, estudiantes e instructores, la contestación estratégica, en términos metodológicos, operacionales y didácticos de acuerdo a las circunstancias del contexto socioeconómico del País.

De manera que el diseño curricular bajo el cual se elaboran los programas del SENA, tal como lo es el programa Técnico en Venta de Productos y Servicios se establece como un sistema abierto, de tipo heurístico, interdisciplinar y transdisciplinar; cualidades que le permiten progreso continuo y pertinencia frente a la realidad. Con una decisión de esta naturaleza, se abre la posibilidad a la implementación de diversas estrategias metodológicas y didácticas de carácter real, polémico y critico como lo es la formación basada en problemas o en proyectos.

En consecuencia, la propuesta de diseño curricular, como sistema abierto, es parte de un proceso, que no aparta el pasado, sino que lo reflexiona, articulándolo con el presente y proyectándolo frente a las necesidades de desarrollo Humano en el mundo de la vida y el trabajo hacia el futuro mismo.

Respecto a Los Objetivos de la Formación y metodología profesional integral desarrollada por el Servicio Nacional de aprendizaje SENA, se trae a colación los principios bajo los

cuales están basados sus diseños curriculares. Según Delors, J. (1997). *Los cuatro pilares de la educación. La educación encierra un tesoro*:

*Aprender a Aprender. Que se reorienta al desarrollo de la originalidad, la creatividad, la capacidad crítica, el aprendizaje por procesos y la formación permanente.*

*Aprender a Hacer. En el cual se involucra ciencia, tecnología y técnica, en función de un adecuado desempeño en el mundo de la producción.*

*Aprender a Ser. Que se orienta al desarrollo de actitudes acordes con la dignidad de la persona y con la proyección solidaria hacia los demás y hacia el mundo.*

*Aprender a Convivir con los demás. Donde las relaciones sociales, el dominio de la interacción social, el conocer mejor a los demás, su historia, sus tradiciones, y a partir de aquí realizar proyectos comunes y buscar soluciones inteligentes y pacíficas a los inevitables conflictos que se produzcan.*

Frente al diseño curricular y en referencia al desarrollo de dichas competencias, se ha procurado sobrepasar la concepción tradicional del diseño técnico pedagógico orientado al control teórico y conductista por el enfoque constructivista y basado en la práctica desde el cual se pueda diseñar y desarrollar la realidad vista desde escenarios reales y prácticos. A través del desarrollo de las Competencias laborales. Dicha metodología considerada hoy como clave para la formación.

El SENA **propone** como parte fundamentalmente de sus diseños curriculares consideraciones como:

- Una concepción de desarrollo humano que tenga en cuenta las condiciones de bienestar de la comunidad educativa y el desarrollo de las dimensiones cognitiva, axiológica y praxiológica.
- El mundo del trabajo como posibilidad real en la construcción de la identidad profesional y su correspondencia con las necesidades productivas y los aportes esenciales de la unidad técnica y el estatuto de la formación profesional integral.
- Una revaloración de logros, que el SENA en el pasado no evaluó, pero son especialmente significativos: aspectos metodológicos del diseño curricular para el desarrollo de competencias, la metodología básica transversal.
- La apertura creativa del desarrollo curricular a otras estrategias metodológicas, no exclusivamente al proyecto y los cambios socio económica y los avances en la ciencia y la tecnología.



El Diseño Curricular es posible en el SENA, en el contexto de Desarrollo Humano y de la Formación Profesional Integral, tal como lo conciben los principios educativos de la Unidad Técnica y el Estatuto de la Formación Integral. Sólo así, se puede pensar en una formación orientada a dar respuesta a necesidades reales de las personas y del medio socio económico y cultural de nuestro pueblo. El interés cognitivo técnico se relaciona específicamente con el modelo de diseño curricular por objetivos. En modelos, como el de Tyler, R. (1949), donde “está implícito el interés por el control del aprendizaje del alumno, de modo que, al final del proceso de enseñanza, el producto se ajustará al eidos (es decir, las intenciones o ideas) expresado en los objetivos originales”

Siguiendo a Habermas, en el artículo publicado en noviembre de 2012 por Juan Carlos Castro. Sobre la formulación de proyectos se puede apreciar que el SENA, en uno u otro momento, ha convivido con dos tendencias, la Técnica y la Práctica; la técnica se ve reflejada con el diseño Instruccional, con su consecuente reflejo pedagógico y metodológico basado en la “transmisión de conocimiento” y la práctica se desarrolla en el mundo real, no en un mundo imaginario. De este principio se deriva que la construcción del currículum no puede separarse de la práctica.

Ahora bien, para saber qué se entiende como formación basada en competencias, es necesario ver la conceptualización de la Cinterfor/OIT. (2006).

La formación basada en competencias profesionales o laborales se entiende como el proceso de desarrollo de diseños curriculares, materiales didácticos, actividades y prácticas de aula destinadas a fortalecer un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que la persona combina y utiliza para resolver problemas relativos a su desempeño laboral, de acuerdo a criterios o estándares provenientes del campo profesional.

Según Cinterfor/OIT. (2006). Para dar cumplimiento a esto, Colombia ha definido el Sistema Nacional de Formación para el Trabajo como:

La estructura funcional que articula el sistema productivo –gremios, empresarios, trabajadores, sindicatos-, el sistema educativo –centros de educación y desarrollo tecnológico, instituciones educativas técnicas, tecnológicas y de formación profesional- y el gobierno, con el propósito de definir los lineamientos de política –políticas, directrices y estrategias- para el desarrollo y mejoramiento de la cualificación del recurso humano y su proceso de formación permanente.

Según la Organización Internacional del Trabajo (1993) La Competencia laboral es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también y en gran medida mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo.

Las normas de competencia laboral son estándares reconocidos por el sector productivo, que describen los resultados que un trabajador debe lograr en su desempeño; los contextos en que éste ocurre, los conocimientos que debe aplicar y las evidencias que debe presentar para demostrar su competencia. Las normas son la base fundamental para la modernización de la oferta educativa y para el desarrollo de los correspondientes programas de certificación.

La Certificación de Competencias Laborales es el resultado de un proceso de evaluación y recolección de evidencias de conocimiento, desempeño y producto que una persona demuestra, en un área específica de trabajo, de conformidad con una norma de competencia laboral (NCL).

### **Resultados de un trabajo de campo aplicado al diseño curricular**

Por su parte La formación profesional en el SENA, en la fase de Diseño Curricular basa sus programas en las normas de competencias laborales y a partir de ello realiza el Desarrollo Curricular basado en el aprendizaje por proyectos.

Como Objetivo General se ha propuesto identificar si la estructura curricular y el currículo del programa de titulación Técnico en Venta de Productos y Servicios del SENA, responde a las necesidades y tendencias del mercado Colombiano actual.<sup>3</sup>

De acuerdo a los objetivos propuestos en esta investigación de tipo cuantitativo y cualitativo se determina elaborar dos tipos de instrumentos, el primero consiste en una entrevista grupal, realizada en el Centro de Gestión de Mercados Logística y Tecnologías de la información del SENA a 5 participantes en donde se analizan entre otros 8 aspectos muy importantes en el momento mismo del diseño y desarrollo del currículo y el segundo consiste en una encuesta dirigida a 22 estudiantes egresados del programa Técnico en Venta de Productos y Servicios del SENA.

Dentro de los participantes de la entrevista grupal se encontraban presentes instructores del área de mercadeo quienes están certificados como orientadores de procesos

---

<sup>3</sup> Otros objetivos:

Elaborar una herramienta que permita medir la pertinencia de los diferentes componentes del programa de formación Técnico en Venta de Productos y Servicios del SENA frente a los requerimientos del entorno.

Indagar sobre el punto de vista que tienen las personas encargadas del diseño y desarrollo curricular del programa de formación frente a la estructura actual del mismo.

Detectar cual o cuales de los conocimientos y competencias tanto técnicas como transversales del programa de formación requieren un reajuste.

Establecer la pertinencia de las competencias técnicas y transversales en que son formados los estudiantes del programa de formación Técnico en Venta de Productos y Servicios respecto a la realidad laboral.

formativos por el SENA y la OIT (Organización Internacional del Trabajo) además algunos forman parte activa del equipo técnico pedagógico de este centro y diseñan estructuras curriculares por competencias laborales, otros de ellos son miembros delegatarios del consejo directivo de la mesa sectorial de Mercadeo del SENA.

*Primera fase: Sesión de grupo*

En dicho conversatorio se postularon en total ocho preguntas en torno a las cuales se discutieron aspectos tales como Consideraciones frente a los contenidos del programa de formación del SENA, Técnico en Venta de Productos y Servicios y su pertinencia respecto a las competencias laborales bajo las cuales se estableció, las manifestaciones al respecto concluyen que existe una relación estrecha puesto que el SENA forma a los aprendices para la vida laboral, teniendo presente el diseño de este se resalta así mismo las cinco competencias laborales de carácter técnico y las dos competencias transversales claves en su enfoque humanístico con que cuenta el programa y todos los que ofrece la institución, además argumentan en el caso particular de la estructura del de VPS se habla de la transformación reciente que este ha tenido respecto a las versiones en que se ha manifestado el paso de la versión 100 a la actual versión 50, pero se enfatiza frente a la omisión de contenidos puesto que el rediseño de la actual versión no se desarrollo de manera explícita en los contenidos, además se opina claramente sobre la importancia del saber hacer que para este programa es vender productos y servicios no obstante se expresan las deficiencias del programa, pues concretamente en la denominación de la competencia de Negociar productos y Servicios hay un resultado de aprendizaje que hace relación directa a la actividad propia de la venta y con la revisión del programa ese es el único resultado de aprendizaje que está enfocado al saber hacer, los demás no ofrecen un complemento pero no ofrecen un enfoque claro, la limitación no está en las normas de competencia bajo las cuales se elaboro sino en la metodología de diseño de la última versión (versión 50), pues en esta última no hay contenidos explícitos, lo cual puede volverse discrecional del instructor, por otra parte se expresa la importancia de la actualización de los temas o resultados de aprendizaje para que no se encuentren tan rezagados de la realidad.

El segundo aspecto bajo el cual se desarrolla la conversación corresponde al enfoque que tiene el programa Técnico en Venta de Productos y Servicios y el cubrimiento de las necesidades de la industria, frente a lo cual los participantes manifiestan que cubre en parte las necesidades pero se queda escaso pues se están obviando las tendencias del comercio on- line, a pesar de que la coordinación académica a manera de estrategia adicional hace acciones de formación complementaria, pero es evidente que esto debería estar implícito en el programa. Establecen los participantes que hasta el año pasado era una limitante el manejo del idioma inglés, que a pesar de encontrarse presente en la denominación del programa no tenía un enfoque claro en el mismo, no obstante con las actuales estrategias aplicadas durante este año como lo es el caso del día del inglés el vocabulario aplicado al marketing y las ventas ha contribuido en el enfoque.

El tercer cuestionamiento consistió en identificar si el programa VPS tiene algún tipo de limitantes de perfil de ingreso del aprendiz frente al cual se manifiesta que no existen limitantes, que es demasiado abierto dando inclusive paso a cadena de formación por ejemplo con un Tecnólogo en Gestión de Mercados, los aprendices del SENA sale con unas muy buenas herramientas para enfrentarse al campo laboral, el perfil es muy requerido ya que las áreas de mercadeo son transversales a cualquier sector económico.

La cuarta pregunta corresponde a determinar si el programa de formación cubre las expectativas del aprendiz, frente a lo que se plantea que si cubre en parte las expectativas pues ellos mismos reconocen la necesidad de mayor presencia por parte de la implementación de las nuevas tecnologías en el programa, con la retroalimentación al final del proceso existe en gran medida una satisfacción con respecto a los conocimientos adquiridos frente a los aspectos técnicos, presentándose una firme diferencia respecto a la expectativa inicial de ingreso y el cambio de expectativa cuando salen a la práctica es allí cuando cambia ese esquema pues se enfrentan una realidad exigente de una sociedad en movimiento y evolución. En aras de cumplir las necesidades y expectativas de los aprendices los programas de formación del Sena se replantean al igual que las competencias laborales que se actualizan cada cinco años haciendo rediseño de la mano del observatorio nacional de empleo y la mesa sectorial

El quinto cuestionamiento hace referencia a identificar consideraciones con respecto a la orientación del programa de forma interdisciplinaria, por lo que se establece que se atribuye más como una intradisciplinarietà en el área de mercadeo pues, este posee contenidos derivados del Tecnólogo en Gestión de Mercados, lo cual responde a la misma área, de tal forma que en la práctica laboral la planeación de ventas depende de la planeación de Mercadeo y este a su vez de la planeación estratégica de la empresa. Con respecto a los contenidos y los componentes básicos y transversales esto son propios de la organización, a su vez se hace énfasis en el plus del proceso de homologación lo cual favorece en gran medida al aprendiz, lo que si se hace necesario en la ejecución del programa para hallar un mayor impacto interdisciplinariamente hablando es la acción practica del segundo idioma.

La sexta acotación busca poner como materia de discusión las cinco competencias técnicas y las dos transversales con que el programa cuenta con el fin de que estos establezcan concretamente sobre cuál de ellas consideran importante un rediseño o un ajuste textual, por su parte ellos manifiestan que la competencia que debería tener algunos elementos adicionales son por ejemplo, es la competencia de negociación con dominio de conceptos tales como BPO (*Business Process Outsourcing*) Y KPO (*Knowlodge Process Outsourcing*) por el creciente desarrollo y tercerización de procesos en las organizaciones, mercadeo en línea y CRM (*Customer relationship management*) O Administración de las relaciones con los clientes. Adicionalmente para evitar que el aprendiz tenga un campo de acción tan limitado.

El séptimo planteamiento consistió en identificar si el tiempo establecido en el programa es suficiente para abordar todas las competencias y resultados de aprendizaje de

los cuales este consta, frente a lo que los participantes de la discusión coincidieron es establecer que el tiempo es muy limitado para abordar los temas, no obstante existe el uso de *Blender learning (Aprendizaje semi presencial)* y trabajo autónomo pero el tiempo no es suficiente los participantes de la entrevista grupal coinciden en pensar que este tipo de programas deberían trabajarse entre 1 y 1 año y medio para lograr abordar los temas con mayor rigurosidad.

Por último se hace una evaluación con respecto al impacto que tiene la metodología aplicada en el desarrollo del programa y el nivel de deserción de los aprendices, frente al mismo y se deduce que una de las fortalezas con que cuenta el SENA son sus metodologías, de las cuales se destaca el aprender haciendo y la metodología basada en proyectos, la cual consiste en que los aprendices apliquen todos los conocimientos adquiridos a lo largo de su formación a un proyecto cuyo enfoque tiene un fuerte relación con los resultados de aprendizaje abordados. Respecto al nivel de deserción se considera que es mínima y que en la mayoría de los casos depende más de aspectos personales ajenos al programa de formación y a la metodología aplicada.

#### *Segunda fase: encuesta*

El cuestionario que se aplico consto de 12 preguntas de tipo tanto abiertas como cerradas con el fin de conocer el punto de vista de los ex alumnos del programa técnico en venta de productos y servicios e identificar si la estructura y el diseño curricular del programa de responde a las necesidades y tendencias de su entorno laboral y se obtuvieron los siguientes resultados:

Frente a la pregunta planteada si los conocimientos adquiridos durante su etapa lectiva estuvieron relacionados con los ejecutados durante su etapa práctica? el 95% de los encuestados manifiestan que si existió relación evidenciada en la aplicabilidad, frente a un 5% que manifiestan no haberlos aplicado.

Con respecto a la segunda pregunta que consistió en señalar concretamente de los 16 resultados de aprendizaje con que cuenta el programa de formación y que forman parte tanto de las competencias técnicas como transversales, cuáles de ellos se aplicaron durante la práctica y cuáles no, los encuestados responden lo siguiente: Del primer resultado de aprendizaje que consiste en Formulación de política de surtido con base a criterios de la empresa, el 77% indican que si lo aplicaron frente al 23% que manifiestan no haberlo aplicado. Del segundo resultado de aprendizaje Formulación de política de surtido con base a criterios de la empresa el 73% indican haberlo aplicado, frente al 27% que no lo aplicaron. Del tercer resultado de aprendizaje Preparación de la estrategia de exhibición de acuerdo con las tendencias del mercado el 100% de los encuestados manifiestan su aplicabilidad total. Del cuarto resultado de aprendizaje Elaboración de programas de exhibición según políticas del mercadeo el 86% lo aplico frente a un 14% que no. Del quinto resultado de aprendizaje Identificación de oportunidades de mercados mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de diagnostico Un 82% manifiestan la pertinencia de la aplicabilidad, frente a un 18% que no lo aplicaron. Del sexto resultado de aprendizaje

Definición del plan de acción para diferentes tipos de mercados de acuerdo con la cobertura de mercado Un 82% manifiestan la pertinencia de la aplicabilidad, frente a un 18% que no lo aplicaron. Del séptimo resultado de aprendizaje Identificación de segmentos de mercado teniendo en cuenta su dimensión y cobertura Un 95% de los encuestados lo aplican, mientras que un 5% no. Del octavo resultado de aprendizaje que consiste en Determinar la oferta y la demanda del producto o servicio Un 95% de los encuestados lo aplican, mientras que un 5% no. Del noveno resultado de aprendizaje que trata de la Determinación de los precios de los productos y servicios y elaboración de pronósticos y presupuestos de venta El 77% de los encuestados relacionan su aplicabilidad en la etapa practica frente a un 23% que n lo hacen. Del decimo resultado de aprendizaje que involucra El análisis del comportamiento de compra de clientes y consumidores. Un 95% de los encuestados lo aplican, mientras que un 5% no lo hacen. Del onceavo resultado de aprendizaje respecto a La Utilización de estrategias para apoyar la presentación de los productos o servicios a los clientes. El 91% si lo aplicaron, frente a un 9% que no lo aplican. Del doceavo resultado de aprendizaje que hace referencia a la realización del proceso de la venta de productos y servicios aplicando técnicas de argumentación y cierre de ventas Un 95% de los encuestados lo aplican, mientras que un 5% no lo hacen. Del treceavo resultado de aprendizaje respecto a la fijación de parámetros y condiciones de negociación según estrategias de la empresa El 68% fijan precios mientras que un 32% no lo hacen. Del catorceavo resultado de aprendizaje frene al Desarrollo de procesos comunicativos eficaces y asertivos, el 91% logran aplicarlo frente al 9% que no lo hacen. Del quinceavo que se refiere a Interacción con los contextos Productivos y Sociales, El 91% logra esa interacción frente a un 9% que no lo hace. Del resultado de aprendizaje número 16 que consiste en la Comprensión de textos en inglés en forma escrita y auditiva, mitad de los encuestados dicen que sí hacen uso de idioma inglés en su práctica laboral, frente al otro 50% que manifiestan no emplear el segundo idioma en el lugar de trabajo.

La tercera pregunta de la encuesta consistía en identificar si durante la práctica laboral presentaron falencias o dificultades por falta de conocimiento en algún área específica en la cual no fue capacitado durante su formación, a lo cual el 41% de los encuestados dicen que si tuvieron dificultades, frente a un 59% que consideran no haberlas tenido.

Con relación a la pregunta número cuatro que se solicitaba expresar de los conocimientos adquiridos en la etapa lectiva, en cuales consideró que debió recibir mayor capacitación para luego aplicarlos en la etapa práctica Los encuestados manifestaron aspectos tales como hacer mayor énfasis en los procesos de negociación con proveedores de los diferentes canales de distribución y particularmente negociación con el área de compras de grandes superficies, implementación de estrategias de venta, planes de acción para atender diferentes tipos de mercado, utilización de estrategias para apoyar la presentación de los diferentes productos o servicios de una compañía, mas información relacionada con atención y manejo de clientes, refuerzo en temas de ventas, estudios estadísticos aplicados a las ventas, inventarios y presupuestos, determinación de precios en productos y servicios, abordar el tema de pronósticos y presupuestos, manejo del rotundo

“no” del cliente, más técnicas de venta y tablas de comisiones de la fuerza comercial de una organización.

Frente al quinto cuestionamiento relacionado con los aspectos de la competencia de interacción idónea que se consideraron claves para manejar en el lugar de trabajo, es decir la parte de interactuar consigo mismo, con el entorno y con la naturaleza-ética y valores) los ex alumnos responden que en situaciones tales como la importancia del respecto por los valores humanos, el respeto, el mantener una buena actitud en el lugar de trabajo, la pasión por lo que se hace, en este caso la pasión por las ventas, el respeto hacia los demás, la forma de ser y de actuar de las diferentes personas y el trato adecuado de las mismas, la responsabilidad, la colaboración, el uso de un buen lenguaje, el dialogo asertivo, la buena comunicación, la tolerancia, la importancia de un buen ambiente laboral, las relaciones humanas, la sinceridad, trabajo en equipo, puntualidad y entre otras más.

En la pregunta seis donde se solicitaba mencionar que aspectos vistos en etapa lectiva relacionados con la competencia de interacción idónea considera NO son aplicables en la etapa práctica ellos manifestaron que algunas actividades que hicieron durante las clases que recibieron de la clase de ética tales como hacer manualidades, no tienen relación con la misma además expresan que el tiempo que recibieron de esta competencia durante su formación no fue suficiente, pues comentan haber tenido muy pocas clases.

De acuerdo al séptimo planteamiento que pretendía se hiciera mención frente a aspectos que consideraran que los caracterizaron como aprendiz SENA en sus lugares de trabajo la muestra encuestada responde el empeño con que realizan sus actividades, el esfuerzo por ofrecer un buen servicio a los clientes, la responsabilidad con que asumen sus labores, la práctica, la sencillez, la disciplina y el sentido de pertenencia, las buenas relaciones interpersonales, la sociabilidad, compañerismo y paciencia, el dar lo mejor de ellos mismos, la expresión corporal, los buenos hábitos y formas de tratar a los demás, el respeto, el liderazgo, el dar y recibir opiniones validas, entre otros valores.

De acuerdo a la octava pregunta Qué herramientas informáticas y programas relacionados con las TIC'S (Tecnologías de la información y comunicación) vistas a lo largo de su etapa lectiva logro aplicar durante su etapa práctica? coinciden en responder que este programa de formación carece del componente tecnológico por tanto expresan con inconformidad no haber contado con siquiera nociones acerca del paquete de office (Word, Excel, power point, entre otros) para poder luego en la práctica elaborar por ejemplo informes de ventas e informes estadísticos, enfatizan en la falta frente al manejo de Excel y Access para bases de datos.

El noveno cuestionamiento complementa en gran medida el anterior, pues pretende identificar Qué herramientas informáticas y programas relacionados con las TIC'S, considera debió haber conocido en su momento de formación, para luego haber aplicado en su etapa práctica? En las que en mayor medida coinciden los encuestados es en el paquete de office (Word, power point, Excel, acces, ilustrator) además mencionan otros como

prezi, publisher internet, software administrativos como CRM, SAP y manejo de otras plataformas.

La décima pregunta del cuestionario que pretendía evaluar Como ex- aprendiz SENA, que consideración tienen con respecto a la formación por proyectos bajo la cual se capacitaron durante su etapa lectiva en el Centro de Gestión de Mercados Logística y Tecnologías de la información? La muestra encuestada responde 41% que es muy pertinente, el 44% de los encuestados lo consideran pertinente, el 4% Poco pertinente y un 11% tienen otras consideraciones relacionadas con el enfoque, el criterio frente al cual se coincide en mayor medida es en la oportunidad de poder aplicar los conocimientos adquiridos a algo real, lo cual consideran relevante.

Respecto a la pregunta once la cual pretendió que Como aprendices SENA, expresaran su consideración con respecto a la formación por competencias laborales que imparte el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA? El 44% de la muestra lo consideran muy pertinente, el 41% pertinente y un 11% realizan comentarios positivos al respecto manifestando de esta forma que las competencias laborales les permiten formarse hábilmente para el trabajo.

Y finalizando la investigación se solicito que estas personas dieran sus juicios o aportes con respecto al programa de formación Técnico en Venta de Productos y Servicios, bajo el cual fue capacitado? Ellos por su parte expresan que es una gran oportunidad que el SENA y las empresas ofrecen para mejorar su calidad de vida, considerándolo algunos de ellos como una base fundamental para continuar su carrera profesional relacionada con el área del Mercadeo y las ventas o la publicidad, no obstante expresan su inconformidad con respecto al tiempo de ejecución, manifestando así mismo que este debería ser más amplio, así mismo que se deberían abordar más temas relacionados con la vida laboral para así mismo poderse enfrentar a este medio con mayor seguridad, por otra parte resaltan la importancia del contar con el componente tecnológico y respecto a los contenidos temáticos tan sólo sugieren mayor profundidad en el tema de la negociación y el servicio al cliente.

## **Conclusiones y propuestas finales**

En conclusión se puede establecer que el programa Técnico en Venta de Productos y Servicios del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA tiene una gran acogida en el mercado laboral colombiano y tanto los docentes como los egresados lo consideran una buena propuesta de formación, sin embargo sienten que existen falencias relacionadas con aspectos tales como la implementación y el uso de las TIC que permitan atender sectores de talla mundial a través de competencias de negociación con dominio de conceptos BPO (*Business Process Outsourcing*) Y KPO (*Knowlodge Process Outsourcing*) por el creciente desarrollo y tercerización de procesos en las organizaciones, mercadeo en línea y CRM (*Customer relationship management*).



Se considera necesario que las competencias técnicas como planeación de actividades de mercadeo y negociación de productos y servicios tengan más información relacionada con atención y manejo de clientes, refuerzo en temas de ventas, estudios estadísticos aplicados a las ventas, inventarios y presupuestos, determinación de precios en productos y servicios, abordar el tema de pronósticos y presupuestos, manejo del rotundo “no” del cliente, más técnicas de venta y tablas de comisiones de la fuerza comercial de una organización.

Además se detecta inconformidad con respecto al tiempo de ejecución, manifestando así mismo que este debería ser más amplio, así mismo que se deberían abordar más temas relacionados con la vida laboral para así mismo poderse enfrentar a este medio con mayor seguridad, por otra parte resaltan la importancia del contar con el componente tecnológico y respecto a los contenidos temáticos tan sólo sugieren mayor profundidad en el tema de la negociación y el servicio al cliente.

Por ende se sugiere que la red de Comercio y Ventas del SENA, junto con el Centro de Gestión de Mercados Logística y Tecnologías de la Información desarrollen un rediseño en este programa de formación con el fin de mejorar dichas falencias.

## REFERENCIAS

- Cinterfor/OIT. (2006). Formación basada en competencia laboral. Montevideo: Cinterfor, 1997. Herramientas para la Transformación.
- Delors, J (1997): “Los cuatro pilares de la educación.” La educación encierra un tesoro. La Comisión para la Educación del Siglo XXI de la UNESCO.
- Gómez, V. (1988). Evaluación de la eficacia externa de la educación tecnológica en Colombia. Departamento de Sociología Universidad Nacional.
- Grundy, S. (1987). Producto o praxis del currículo. Madrid, España: Morata.
- Martínez, A. (1994). Currículo y Modernización: cuatro décadas de educación en Colombia. Foro Nacional por Colombia. Santa Fé de Bogotá. 1994.
- Ministerio de Educación Nacional, dirección General de Capacitación y perfeccionamiento Docente, Currículo y Medios Educativos, Editalaser, Bogotá, 1981.
- OIT. (1993) Formación profesional. Glosario de términos. Ginebra
- Tyler, R. (1949) " Principios básicos del currículo. Editorial Troquel, S.A. Buenos Aires Primera edición.